
Kualitas Pelayanan Publik Di Balai Pelayanan, Penempatan, Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Wilayah Bandung

¹Wawan Setiawan Abdilah, ²Sakrim Miharja, ³Yeni Dewiyanti Lestari

¹Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
wansabdillah.80@uinsgd.ac.id

²Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
sakrimmiharja@gmail.com

³Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati Bandung;
lestariyenidewi@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the quality of public services at the Bandung Service Center, Placement and Protection of Indonesian Workes (BP3TKI) Bandung. This research method uses qualitative methods with descriptive approach. Data collection techniques used were in-depth interviews and documentation studies. Informants in this study were Head Of Correctional and Program Institution Section, Head of Placement Preparation Section, service staff and TKI. In addition, the steps in data analysis according to Miles and Huberman consist of three stages, namely: data reduction, data presentation and conclusion/ verification. The results of this study were obtained from the results of interviews that: (1) The quality of public service at the Indonesian Workforce Service, Placement and Protection Center (BP3TKI) Bandung has implemented five dimensions namely: Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, Emphaty along with indicators. However, from some indicators there are still those that have not gone according to the wishes of Indonesian infrastructure, there are still officers who are capable and expert in operating the tools available at BP3TKI Bandung, and the officers' inability to process service to TKI. (2) barriers that existin the implementation of public service at the Indonesian Workforce Service, Placement and Protection Center (BP3TKI) in Bandung is that there is no place for medical examinations for Indonesian migrant workers, and banks to pay for insurance so that migrant workers must leave the office, and for facilities and infrastructure that are still not maximal to support the service process.

Keywords: *Public Service, Quality of Public Service, BP3TKI Bandung.*

Pendahuluan

Tujuan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi publik di suatu negara yaitu untuk kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan publik merupakan salah satu komponen terpenting di suatu instansi pemerintahan yang bertujuan mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan diartikan sebagai suatu pemberian seseorang untuk memperoleh kebutuhan perorangan atau kelompok masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu instansi pemerintahan sesuai peraturan dan tata cara yang berlaku. Pelayanan adalah proses memenuhi kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Monir (Dalam Pasolong, 2007:128). Pelayanan publik merupakan proses memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah di suatu negara. Masyarakat sebagai publik mendirikan suatu negara bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Sinambela dkk, 2014:5).

=====

Kualitas pelayanan publik adalah suatu keadaan dari sumber daya manusia, proses, produk barang atau jasa, dan lingkungan yang dinamis, dimana penilaian kualitas pelayanannya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiyansyah, 2011:40). Tingkat kepuasan pelanggan penerima pelayanan dijadikan sebagai acuan bagi keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas dan prima. Hal tersebut mengandung makna bahwa kualitas pelayanan lebih utama dan tertuju kepada pelayanan eksternal dengan berorientasi pada warga atau pelanggan (Lukman, dalam Pasolong, 2007:134. Menurut Zeithamal (1990) dalam Hardiansyah (2011) menyebutkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan publik, maka ada setidaknya lima dimensi yaitu:

1. *Tangible* (Berwujud) memiliki indikator-indikator sebagai berikut:
 - a. Tampilan pegawai ketika memberi pelayanan
 - b. Tempat pelayanan yg nyaman
 - c. Proses pelayanan yang mudah
 - d. Sikap disiplin pegawai dalam melayani
 - e. Tersedianya alat bantu dalam melakukan pelayanan
2. *Reability* (kehandalan) terdiri atas indikator:
 - a. Petugas yang cermat dalam melakukan pelayanan
 - b. Standar pelayanan yang dimiliki harus jelas
 - c. pegawai harus mampu menggunakan alat bantu
 - d. petugas yang ahli dalam mengoperasikan alat bantu untuk melakukan pelayanan
3. *Responsiviness* (Ketanggapan), indikatornya yaitu:
 - a. Memberikan respon kepada pelanggan yang membutuhkan pelayanan
 - b. Pelayanan dilakukan dengan cepat
 - c. Pelayanan dilakukan dengan tepat
 - d. Pelayanan dilakukan dengan cermat
 - e. Pelayanan dilakukan dengan tepat waktu
 - f. Pegawai merespon terhadap semua keluhan pelanggan
4. *Assurance* (Jaminan) terdiri indikatornya yaitu:
 - a. terjaminnya pelayanan tepat waktu oleh petugas
 - b. jaminan biaya dalam proses pelayanan oleh petugas
5. *Emphaty* (Empati) terdiri dari indikator-indikator:
 - a. Kepentingan dan urusan pelanggan diprioritaskan
 - b. Menunjukkan keramahan, kesopnan, dan kesantunan saat melayani
 - c. Memberikan pelayanan yang tidak diskriminasi
 - d. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kota Bandung menjadi sebuah daerah otonom yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu lembaga penyelenggaraan pelayanan tersebut yaitu BP3TKI yang memiliki peran penting dalam penyelenggaraan penyediaan pemberian jaminan pelayanan publik kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan kegiatan pelayanan yang diberikan seperti: pelayanan pembuatan E-KTKLN, pelayanan Jobs Info, dan pelayanan Pengaduan atau Crisi Center. BP3TKI Bandung harus menyediakan dan memberikan pelayanan publik yang berkualitas supaya target dan sasaran yang hendak dicapai dapat terlaksanakan.

Pelayanan yang baik kepada Tenaga Kerja Indonesia atau pengguna layanan memerlukan dukungan berupa para pegawai yang dapat diandalkan, memiliki kompetensi, paham akan tugas utama dan fungsinya yang harus dilakukan sesuai dengan bidang tanggungjawabnya masing-masing. Mereka juga harus berkomitmen dan bertanggungjawab secara moral kepada Tenaga Kerja Indonesia sebagai pengguna layanan. Tenaga kerja Indonesia pasti menginginkan agar pemerintah memberikan pelayanan yang berkualitas, dimana pelayanan ini disebut juga sebagai pelayanan prima yang bisa memenuhi standar kualitas pelayanan.

Tabel 1.1
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
Jumlah Potensi CTKI	3.000 CTKI	2.109 CTKI	70,3	5.400	5.261	97,43
Persentase CTKI mendaftar pada Job Info	40%	0%	0	30%	10%	33,33

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Dimana pada tabel tersebut di atas bisa dimaknai bahwa ada perbedaan perbandingan capaian sasaran di tahun 2016 dan 2017. Pada tahun 2016 persentase CTKI mendaftar Jobs Info targetan 40% namun tidak tercapai sama sekali terlihat sekali masih adanya kekurangan dalam pelayanan ini, bisa dilihat juga pada tahun 2017 targetan 30% namun yang tercapai hanya 10% mungkin ada perbedaan pada tahun 2016 namun, tetap saja dalam hal ini masih saja adanya kekurangan dalam pelayanan yang ada di instansi pemerintah seperti BP3TKI Bandung.

Tabel 1.2
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
persentase lembaga penempatan dan pendukung penempatan yang mematuhi standar pelayanan	85%	70%	82,35	90%	37,08%	41,20

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Pada tabel 1.2 di atas tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya perbedaan antara tahun 2016 dan 2017, yaitu tahun 2016 targetan 85% yang tercapai 70% dapat dikatakan bahwa pada tahun 2016 dikategorikan baik, sedangkan pada tahun 2017 targetan 90% namun yang tercapai hanya 37,08% diketahui bahwa masih kurang dari angka targetan tersebut. Maka dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2017 ada penurunan persentase yang membuat masih ada kekurangan dan permasalahan yang ada di kantor BP3TKI Bandung.

Tabel 1.3
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
Persentase pengaduan yang diproses di layanan Crisis Center berbasis sistem yang terintegrasi dengan K/L terkait/Perwakilan RI	100%	147%	147	100%	53%	53

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Pada tabel 1.3 diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2016 dan 2017 terdapat juga perbedaan mengenai pelayanan pengaduan TKI. Dimana pada tahun 2016 dapat melebihi target sedangkan pada tahun 2017 tidak melebihi target maka dapat dikatakan pada tahun 2017 masih terdapat kekurangan dan permasalahan yang ada di kantor BP3TKI Bandung.

Tabel 1.4
Perbandingan Capaian Sasaran
Tahun 2016 dan 2017

INDIKATOR KINERJA	TAHUN 2016			TAHUN 2017		
	TARGET	CAPAIAN	%	TARGET	CAPAIAN	%
Persentase Layanan Terpadu Satu Pintu (LTSP) di BP3TKI/ LP3TKI/P4TKI yang mudah, murah dan cepat	100%	11%	11	100%	11,11%	11,11

Sumber: LAKIP BP3TKI Bandung 2017

Terakhir pada tabel 1.4 dapat dilihat bahwa perbedaan yang ada pada tahun 2016 dan 2017 mengenai pelayanan satu pintu masih terdapat kekurangan dimana dapat diketahui bahwa pada tahun 2016 dan 2017 pula masih belum melebihi target dimana dapat disimpulkan bahwa masih adanya kekurangan dan permasalahan yang mana targetan dapat diukur berdasarkan kemampuan, keandalan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jika melihat pengukuran kualitas pelayanan menurut Zeithamal (1990), BP3TKI Bandung masih menghadapi berbagai masalah, yaitu diantaranya meskipun sudah memiliki standar pelayanan yang jelas tetapi masih saja ada yang belum sadar dan patuh pada standar pelayanan di BP3TKI Bandung. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu pun masih di rasa belum paham untuk menggunakannya masih saja ada petugas yang tidak mengerti bagaimana fungsi dari alat tersebut. Selain itu, masih ada saja pegawai yang kurang merespon TKI sebagai pengguna layanan, dimana masih ada petugas yang mengobrol pada saat TKI datang untuk diberikan pelayanan. Kemudian pada saat melakukan pelayanan, masih ada saja

petugas yang tidak ramah kepada TKI, dengan adanya petugas yang mengobrol dengan teman kerjanya pada saat TKI datang. Itu sudah terlihat bahwa petugas/pegawai yang masih tidak empati kepada TKI sebagai pengguna layanan.

Melihat beberapa fenomena pelayanan publik di BP3TKI tersebut, penulis menilai bahwa yang demikian itu disebabkan proses seleksi aparatur pegawai di Indonesia masih terkesan adanya unsur nepotisme atau ada hubungan kekeluargaan, kekerabatan, dan afiliasi kelompok organisasi tertentu. Sehingga hal ini menghasilkan para birokrat yang tidak responsif akan kebutuhan masyarakat, kurang kompeten, tidak beretika dan bermoral yang rusak, kelonggaran dalam organisasi yang memungkinkan untuk terjadinya diskresi yang tidak bertanggung jawab. (Mulyadi, 2016, hlm 219-220). Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan, Dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia Cabang Bandung.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian tersebut dipilih karena penelitian ini dilakukan berdasarkan pada apa yang telah peneliti lihat dan dalam rangka melihat fenomena secara komprehensif sesuai dengan apa yang terjadi dari berkembang pada situasi sosial yang diteliti. (Imam, 2015:81). Dalam rangka untuk mendapatkan data penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam. Melalui teknik ini, dimaksudkan agar penelitian mendapatkan data atau informasi secara komprehensif sesuai dengan keadaan senyatanya di lapangan tentang pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Kota Bandung. Secara lebih spesifik, wawancara mendalam ini dilakukan secara terstruktur, dimana yaitu dengan menyiapkan panduan wawancara yang didalamnya terdapat sejumlah pertanyaan berkaitan dengan pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti. Wawancara terstruktur ini adalah peneliti telah mengetahui dengan pasti mengenai informan apa yang akan didapatkan terkait Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor BP3TKI Kota Bandung. Maka dari itu, untuk melakukan wawancara ini, penulis telah menyiapkan instrumen penelitian yaitu beberapa pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor BP3TKI Kota Bandung. Selain itu, peneliti juga menggunakan studi dokumentasi karena teknik ini digunakan untuk memperoleh gambaran berdasarkan apa yang peneliti lihat dan rasakan melalui alat tulis dan dokumen tertulis lainnya. Teknik ini adalah suatu cara yang dapat digunakan peneliti kualitatif untuk memperoleh gambaran berdasarkan sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen tertulis lainnya atau dibuat langsung subjek yang bersangkutan. (Hardiansyah, 2012:143)

Hasil Dan Pembahasan

Kualitas pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi segala sesuatu baik jasa, proses, produksi, lingkungan, manusia yang menjadi suatu kebutuhan juga keinginan pelanggan yang dapat diharapkan memberi kepuasan TKI/masyarakat sebagai pengguna layanan. Kualitas pelayanan tentu harus memenuhi harapan-harapan pengguna layanan dan dapat memberi kepuasan akan kebutuhan mereka. Dimana dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti disini, terdapat beberapa dimensi-dimensi dalam pelayanan yang berkualitas sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* (Berwujud/Bukti Fisik)

Dalam dimensi *tangible* (berwujud) yaitu suatu kesanggupan pemberi layanan untuk memperlihatkan eksistensinya kepada TKI/masyarakat. Ada beberapa indikator yang menjadi ukuran untuk suatu ketercapaian kualitas pelayanan publik. Dari indikator-indikator tersebut peneliti menjadikannya sebagai pedoman wawancara untuk menanyakan secara langsung mengenai kualitas pelayanan publik di BP3TKI Bandung. Indikator-indikatornya meliputi, penampilan pegawai/petugas dalam melayani pengguna layanan, tempat melakukan pelayanan yang nyaman, proses pelayanan yang mudah, petugas disipilin dalam melakukan pelayanan, proses pelayanan yang mudah dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Singkatnya *tangible* berarti penampilan fasilitas fisik, personil, peralatan dan komunikasi.

b. Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Kedua yaitu dimensi *reliability* (kehandalan) merupakan kesanggupan, kecermatan dan keahlian pemberi layanan agar dapat melayani dengan benar dan terpercaya. Kehandalan pegawai yang dalam memberikan pelayanan akan membantu TKI/masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, dan aman. Kehandalan dinilai dari seberapa cermat pegawai dalam melayanai, seberapa mampu dan ahli pegawai untuk mengoperasikan alat bantu untuk proses pelayanan. Jadi kehandalan adalah kesanggupan pember layanan untuk memberikan layanan dengan baik, cepat, tepat, dan mudah kepada pengguna layanan.

c. Dimensi *Responsiveness* (Respon/Ketanggapan)

Ketiga yaitu dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan), merupakan keinginan pegawai/petugas untuk melayani dengan cepat dan tepat kepada TKI/pengguna layanan, melalui penyampaian informasi yang jelas dan berkaitan dengan keperluan pelayanan publik. Ketika pengguna layanan dibiarkan menunggu tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan persepsi negatif dari pengguna layanan yang terhadap kualitas pelayanan. Jadi ketanggapan adalah keinginan pegawai/petugas untuk memberi pelayanan secara baik, tepat dan cepat.

d. Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Kemudian dimensi yang keempat, dimensi *assurance* atau jaminan adalah suatu keyaninan dimana seberapa besar pengguna layanan mempercayai pelayanan yang telah diberikan oleh pemberi pelayanan. Dimana jaminan disini adalah mengenai jaminan berupa kepercayaan seperti tepat waktu dan jaminan ongkos dalam melakukan pelayanan.

e. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Terakhir yaitu dimensi *emphaty* (empati), memberikan perhatian dengan tulus dalam berkomunikasi yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna layanan dengan selalu memahami semua kebutuhan dan keinginan pengguna layanan/TKI. Jadi, dimensi empati merupakan upaya untuk mengetahui dan memahami kebutuhan pengguna layanan.

Selanjutnya dalam proses penyelenggaraan Pelayanan Publik di Balai Pelayanan, Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung, terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat. Hal tersebut diantaranya yaitu seperti kendala kantor tes kesehatan yang berada di luar kantor BP3TKI Bandung maka membuat tidak tepatnya dalam segi waktu pelayanan karena membutuhkan waktu tambahan. Selain dari kendala mengenai tempat kesehatan yang berada diluar kantor BP3TKI Bandung, faktor penghambat lain adalah mengenai sarana prasarana dan alat bantu yang ada di BP3TKI Bandung, dimana sarana prasarana yang dirasakan oleh TKI atau pengguna layanan tidak

nyaman dengan tempat duduk ruang tunggu dan tidak berfungsinya pendingin ruangan AC yang membuat TKI yang datang merasa kepanasan.

Mengenai faktor alat bantu yang ada di BP3TKI Bandung adalah internet dimana jika mereka tidak bisa terhubung dengan pusat maka pelayanan yang ada disana akan lumpuh dan tidak beroperasi, maka dari itu BP3TKI akan berupaya dengan semaksimal mungkin supaya internet atau jaringan disana dapat terhubung dengan baik dan dapat memberikan pelayanannya dengan baik kepada TKI sebagai pengguna layanan. Dibutuhkan pula pegawai yang ahli dalam mengoperasikan aplikasi tersebut.

Simpulan

Berdasarkan pada hasil dan pembahasan penelitian, maka kualitas pelayanan publik di Balai Pelayanan, Penempatan, dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BP3TKI) Bandung dapat dinilai dengan lima dimensi, yaitu a) dimensi *tangible*, dimana di BP3TKI Bandung sudah menerapkan dimensi ini, tetapi masih ada indikator yang belum sepenuhnya dilakukan oleh BP3TKI Bandung yaitu terkait dengan kenyamanan tempat pelayanan yang dirasa masih kurang menurut pegawai dan TKI, b) dimensi *reliability*, dimana di kantor BP3TKI Bandung juga sudah menerapkan adanya dimensi ini, tetapi masih ada indikator yang belum sepenuhnya dilakukan oleh mereka yaitu tentang kesanggupan dan keahlian dan kemampuan seorang pegawai pelayanan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, c) dimensi *responsiveness*, dimana dalam dimensi BP3TKI Bandung sudah menjalankan indikator-indikator yang menunjang dimensi tersebut dengan tidak ada keluhan dari TKI atau pengguna lainnya, serta petugas sudah merespon semua keluhan TKI dengan menyediakan Pelayanan Pengaduan atau crisis center dan call center, d) dimensi *Assurance*, dimana BP3TKI Bandung sudah memberikan jaminan waktu pelayanan 1 hari jika tidak ada kendala dan jaminan biaya dalam pelayanan yaitu Rp. 0 yang sudah sesuai dengan SOP, dan terakhir e) dimensi *emphaty*, dimana dalam dimensi ini juga sudah diterapkan di BP3TKI Bandung, tetapi masih ada indikator yang belum berjalan semestinya yaitu terkait dengan ketidak ramahannya pegawai dan masih adanya pegawai yang abai ketika melihat TKI yang datang dan tidak memberikan sapaan dan senyuman kepada pengguna layanan/TKI.

Referensi

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.
- Arisutha, D. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka.
- Dimock M.E., Domock G.O., dan Fox, D.M. (1983). *Administrasi Negara*. Jakarta: Erlangga.
- Hanafi, A.A. (2011). *Metodologi Penelitian Bahasa*. Jakarta: Diadit Media Press.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hariyoso, S. (2002). *Pembangunan Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Bandung: Peradaban.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori, Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Imam, G. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Margaretha, (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Mandar Maju.

- =====
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2003). *Measuring Costumer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, P.L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suebvises, P. (2018). *Social Capital, Citezen Participation In Public Administration, and Public Sector Performance In Thailand*. Jurnal. Voleme 109.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitataif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, H. (2004). *Jaminan Kualitas Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Warsito, U. (2002). *Dinamika Administrasi Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Winarsih, A.S dan Ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka pelajar.